

**UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE**

**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO**

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DOS  
PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO STRICTO SENSU**

**2021 1S**



Universidade Presbiteriana

**Mackenzie**

Comissão Própria de Avaliação

---

**Reitor**

Marco Tullio de Castro Vasconcelos

**Pró-Reitora de Graduação**

Janette Brunstein

**Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação**

Felipe Chiarello de Souza Pinto

**Pró-Reitor de Extensão e Cultura**

Cleverson Pereira de Almeida

**Pró-Reitor de Controle Acadêmico**

Wallace Tesch Sabaini

**Pró-Reitor de Planejamento e Administração**

Luiz Carlos Lemos Júnior

**Presidente da Comissão Própria de Avaliação**

Maria Campos Lage

**Coordenadora dos Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu**

Maria Cristina Triguero Veloz Teixeira



## Sumário

Considerações Iniciais .....	5
<b>1. Introdução.....</b>	<b>6</b>
1.1 Síntese dos resultados encontrados .....	6
<b>2. Procedimentos metodológicos.....</b>	<b>7</b>
<b>3. Apresentação geral dos resultados.....</b>	<b>8</b>
3.1 Aplicativos de comunicação utilizados pelos professores para interação com os alunos durante o REC .....	9
3.2 Avaliação dos processos de comunicação e com o apoio recebido durante o REC.....	9
3.3 Satisfação dos alunos com as aulas on-line e seu nível de aprendizagem.....	11
3.4 Os processos de orientação e de bancas.....	11
3.5 A disponibilidade dos alunos para retorno às aulas presenciais .....	12
3.6 As sugestões para a continuidade do período de REC.....	13
3.7 Satisfação geral com o curso .....	14
3.8 A lealdade dos alunos à UPM .....	15
<b>4. Considerações finais .....</b>	<b>16</b>
<b>Apêndice 1: Questionário respondido pelos discentes .....</b>	<b>17</b>

## Índice de Tabelas

Tabela 1: Número respondentes, classificada por PPG .....	8
Tabela 2: Categorias de sugestões feitas pelos alunos para o 2S 2021 .....	13

## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Percentual de adesão por PPG .....	8
Gráfico 2: Percentual de satisfação dos alunos com os aplicativos de comunicação utilizados pelos professores nas aulas <i>on-line</i> .....	9
Gráfico 3: Avaliação dos alunos quanto aos processos de comunicação durante o REC .....	10
Gráfico 4: Satisfação dos alunos com o apoio recebido e atendimento da biblioteca durante o REC... ..	10
Gráfico 5: Assertivas relacionadas aos processos das aulas <i>on-line</i> ao vivo .....	11
Gráfico 6: Avaliação dos alunos para os processos de bancas e de orientações de teses e dissertações .....	12
Gráfico 7: Disponibilidade dos alunos para retorno ao ensino presencial .....	12
Gráfico 8: Nível de satisfação dos alunos com seus cursos .....	14
Gráfico 9: Percentual de satisfação dos alunos com o curso, classificado por PPG .....	14
Gráfico 10: NPS médio dos Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu da UPM .....	15
Gráfico 11: Valor do NPS dos Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu da UPM .....	16



## Considerações Iniciais

Este relatório apresenta os resultados obtidos na pesquisa de avaliação da satisfação dos alunos dos Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM) no primeiro semestre de 2021.

O relatório está estruturado em quatro itens: introdução, procedimentos metodológicos, apresentação dos resultados e considerações finais. Apresenta também o Apêndice 1 com o questionário utilizado como instrumento de coleta de dados.



## 1. Introdução

O propósito desta pesquisa foi avaliar a satisfação dos alunos dos Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu da UPM. A pesquisa teve como objetivos gerais:

- I. Identificar a satisfação geral dos alunos com os Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu;
- II. identificar o nível geral de satisfação dos alunos com os processos do regime excepcional por contingência (REC) no primeiro semestre de 2021;
- III. Identificar pontos de atenção para o retorno das aulas presenciais.

### 1.1 Síntese dos resultados encontrados

Participaram da pesquisa **57%** dos **1.093** alunos matriculados dos Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu da UPM, num **total de 623 alunos respondentes**. A seguir é apresentada a síntese dos resultados encontrados, agrupados por objetivos da pesquisa.

- I. **Nível geral de satisfação dos alunos com os Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu**
  - a) **satisfação geral com os cursos:** 91% dos alunos indicaram que estavam satisfeitos com seus cursos (mestrado ou doutorado);
  - b) **NPS geral dos Programas:** o NPS geral foi 72, com 80% dos alunos na categoria de **promotores**.
- II. **Nível geral de satisfação dos discentes com o processo do REC**
  - a) **processo de comunicação do REC:** 70% dos alunos apontaram que receberam as informações necessárias sobre o processo de REC;
  - b) **apoio administrativo do curso:** 73% dos alunos estavam satisfeitos com o apoio administrativo de seus Programas;
  - c) **apoio administrativo da UPM:** 68% dos alunos estavam satisfeitos com o apoio administrativo da UPM;
  - d) **atendimento na Biblioteca:** 66% dos alunos estavam satisfeitos com atendimento na biblioteca durante o REC;
  - e) **Moodle:** 56% dos discentes estavam satisfeitos com a performance do Moodle;
  - f) **bancas:** 81% dos alunos concordaram que ocorreu tudo bem com as bancas virtuais.
- III. **Identificar pontos de atenção para o retorno das aulas presenciais**
  - a) **Nível de segurança dos alunos para o retorno ao ensino presencial:** 46% dos alunos não se sentiam seguros para retornar ao ensino presencial quando for permitido pelas autoridades competentes;
  - b) **Grupos de risco para a Covid-19:** 20% dos alunos indicaram fazer parte do grupo de risco para a Covid-19.



## 2. Procedimentos metodológicos

As perguntas do questionário foram elaboradas pela Coordenadoria de Governança Universitária e Desempenho Institucional (CGI) juntamente com a Coordenadoria de Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu (CPG) da Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação.

O questionário para os alunos contemplava dez questões fechadas e quatro abertas. Parte das questões fechadas eram compostas por assertivas relacionadas aos processos de REC implantados. O Apêndice 1 refere-se ao questionário utilizado.

A implantação do questionário foi realizada na plataforma Google Drive, sendo configurado para não coletar os e-mails dos respondentes, garantindo assim a confidencialidade dos participantes.

A pesquisa foi comunicada formalmente pela Comissão Própria de Avaliação em 14 de junho de 2021. A divulgação do questionário foi realizada para todos os alunos dos cursos de Pós-Graduação Stricto Sensu da UPM. Foram utilizados diferentes processos de divulgação, entre eles, notificação no sistema TIA, *broadcast* de *e-mails*, entre outros.

O período de coleta de dados foi de 14 a 30 de junho. A análise dos dados realizada em três etapas:

- a) análise dos dados quantitativos, relativos às respostas das questões fechadas, no qual se trabalhou com estatística descritiva e recursos do software Excel para testes e consolidação dos resultados;
- b) classificação dos resultados encontrados para o nível de curso e turma, para direcionar as eventuais ações decorrentes dos resultados da pesquisa;
- c) análise dos dados qualitativos, relativos às questões abertas, com técnicas de análise de conteúdo, com o apoio do aplicativo NVivo.

O tratamento inicial dos dados envolveu a verificação de respostas repetidas ou realizadas na fase de testes do questionário. Para cada massa de dados foi criado um conjunto de planilhas Excel com todas as tabelas e gráficos gerados para este relatório, além de um *dashboard* com os resultados.



### 3. Apresentação geral dos resultados

Participaram da pesquisa 57% dos alunos dos Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu (PPG) da UPM, conforme apresentado na Tabela 1.

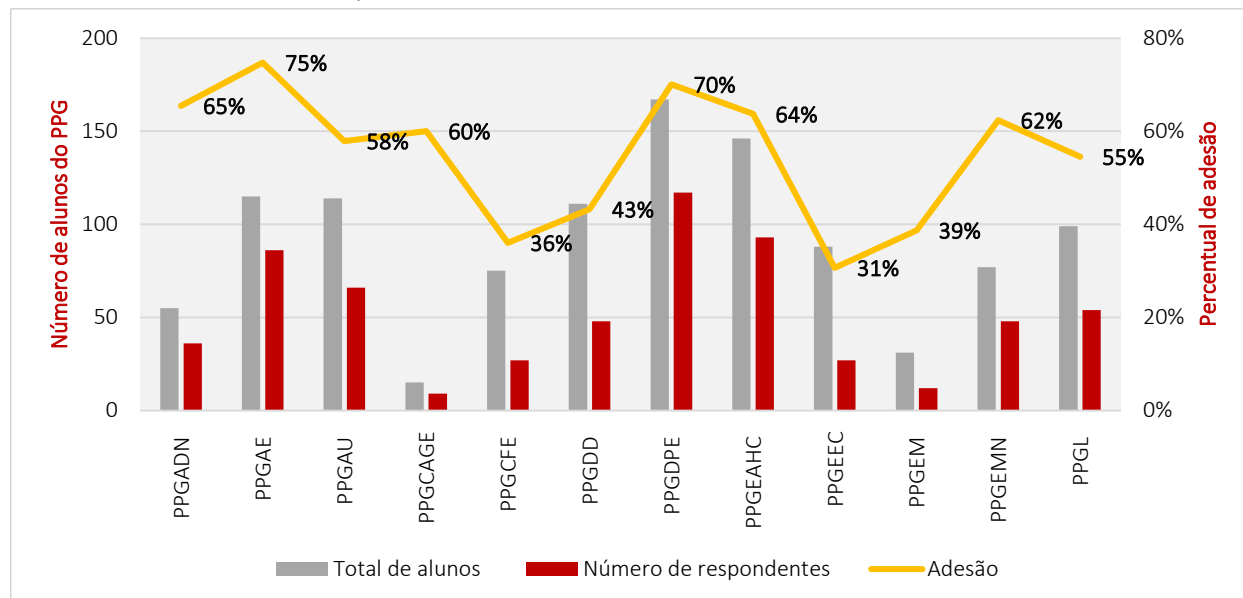
Tabela 1: Número respondentes, classificada por nome do PPG

PPG	Total de alunos	Número de respondentes	Adesão
Administração do Desenvolvimento de Negócios (PPGADN)	55	36	65%
Administração de Empresas (PPGAE)	115	86	75%
Arquitetura e Urbanismo (PPGAU)	114	66	58%
Ciências e Aplicações Geoespaciais (PPGCAGE)	15	9	60%
Controladoria e Finanças Empresariais (PPGCFE)	75	27	36%
Distúrbios do Desenvolvimento (PPGDĐ)	111	48	43%
Direito Político e Econômico (PPGDPE)	167	117	70%
Educação, Arte e História da Cultura (PPGEAHC)	146	93	64%
Engenharia Elétrica e Computação (PPGEEC)	88	27	31%
Economia e Mercados (PPGEM)	31	12	39%
Engenharia de Materiais e Nanotecnologia (PPGEMN)	77	48	62%
Letras (PPGL)	99	54	55%
<b>Total</b>	<b>1.093</b>	<b>623</b>	<b>57%</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

Como evidenciado na Tabela 1, os Programas com maior percentual de adesão foram o PPGAE, com 75%, o PPGDPE, com 70%, e o PPGADN, com 65% de adesão. Os demais alcançaram pelo menos 31% de adesão. O Gráfico 1 ilustra os percentuais de adesão por PPG.

Gráfico 1: Percentual de adesão por PPG



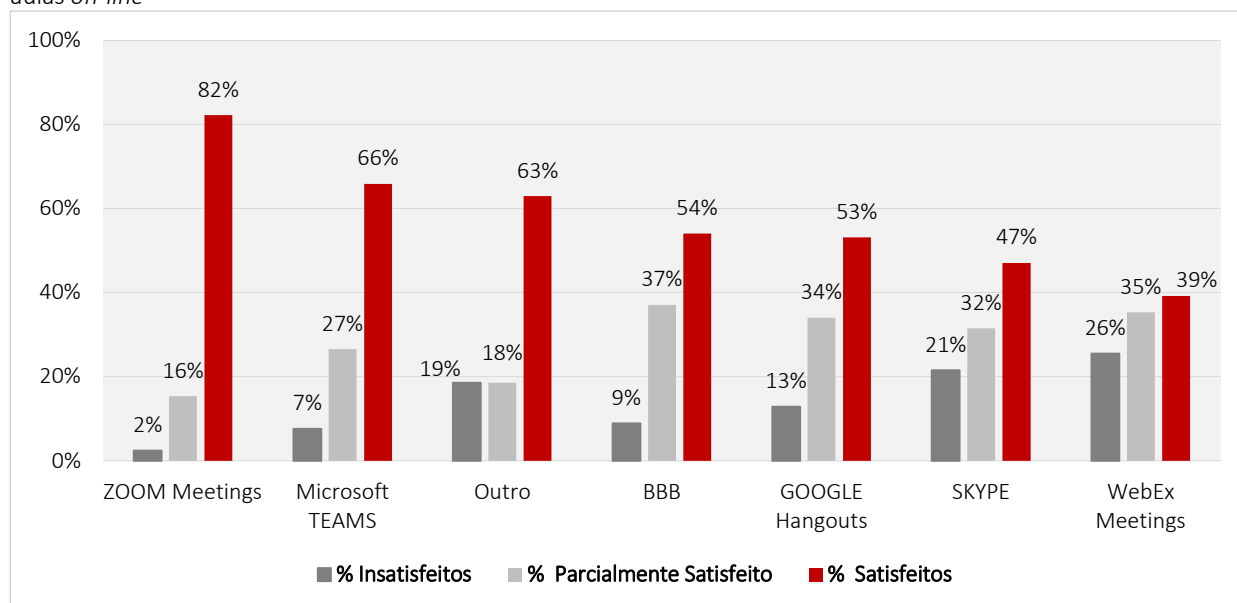
Fonte: Dados da pesquisa



### 3.1 Aplicativos de comunicação utilizados pelos professores para interação com os alunos durante o REC

A pesquisa identificou quais os aplicativos de comunicação estavam sendo utilizados pelos professores nas aulas *on-line* e o nível de satisfação dos alunos com os aplicativos. O resultado obtido está apresentado no Gráfico 2

**Gráfico 2:** Percentual de satisfação dos alunos com os aplicativos de comunicação utilizados pelos professores nas aulas *on-line*



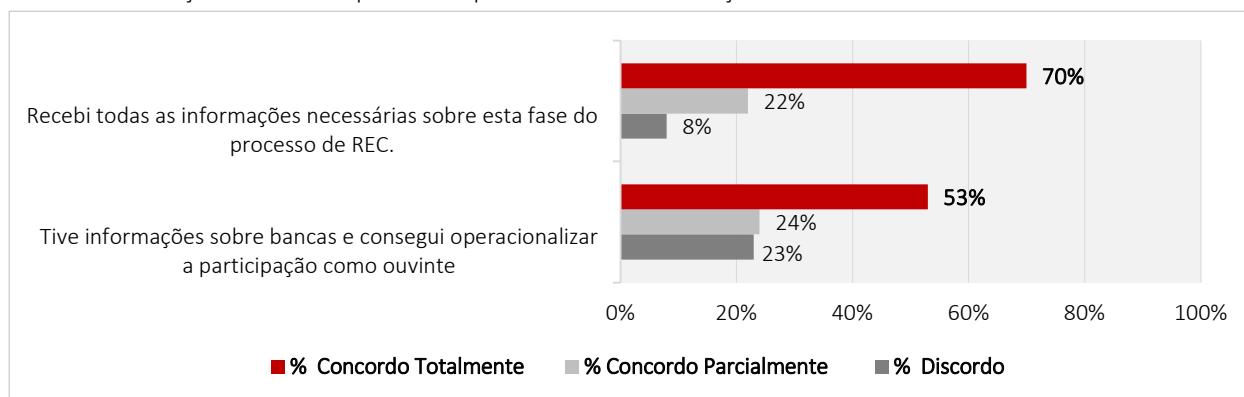
Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme os dados apresentados no Gráfico 2, o aplicativo ZOOM Meetings atingiu o maior percentual de satisfação, com 82%, seguido do Microsoft TEAMS, com 66%. Os alunos que marcaram a opção “Outro” indicaram a utilização do Google Meet (29 ocorrências) e do WhatsApp (13 ocorrências) por seus professores.

### 3.2 Avaliação dos processos de comunicação e com o apoio recebido durante o REC

Algumas perguntas do questionário foram direcionadas para identificar o nível de satisfação com as comunicações feitas sobre as diretrizes estabelecidas para o processo de REC. Os alunos também indicaram sua satisfação com o apoio administrativo que receberam de seu Programa e da UPM. O Gráfico 3 apresenta o resultado da avaliação feita pelos alunos.

**Gráfico 3:** Avaliação dos alunos quanto aos processos de comunicação durante o REC

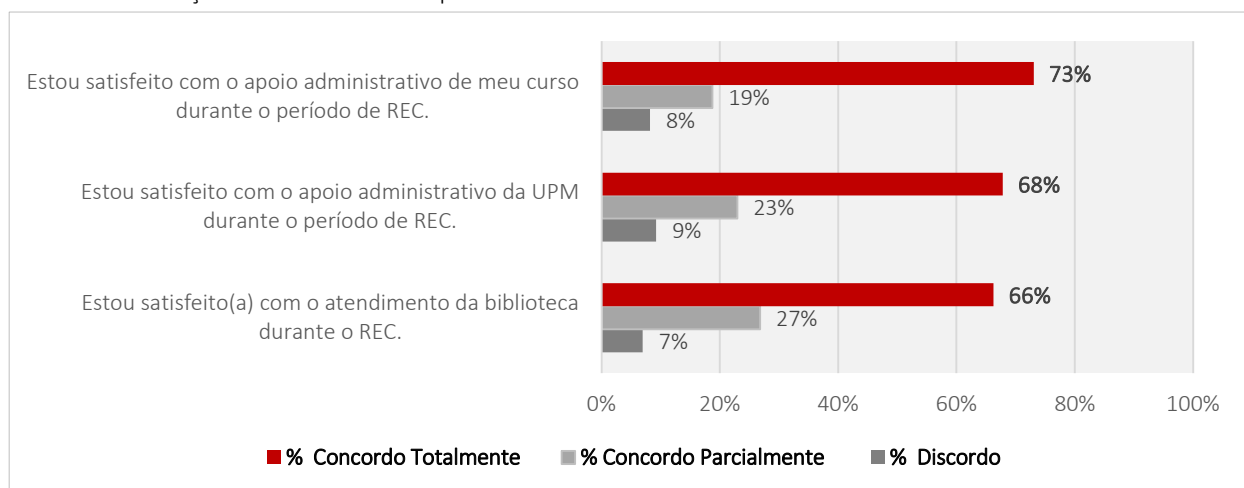


Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme apresentado no gráfico 3, 70% dos alunos concordaram que receberam as informações necessárias sobre os processos de REC implantados no 1S 2021. Em relação às informações sobre as bancas, 53% dos alunos concordaram que tiveram informações sobre bancas ou que conseguiram operacionalizar a participação das bancas como ouvintes.

Quanto ao apoio recebido, 73% dos alunos concordaram que estavam satisfeitos com o apoio administrativo do curso, 68% satisfeitos com o apoio administrativo da UPM e, 66%, satisfeitos com o atendimento da biblioteca durante o período de REC. O Gráfico 4 ilustra os resultados encontrados.

**Gráfico 4:** Satisfação dos alunos com o apoio recebido e atendimento da biblioteca durante o REC



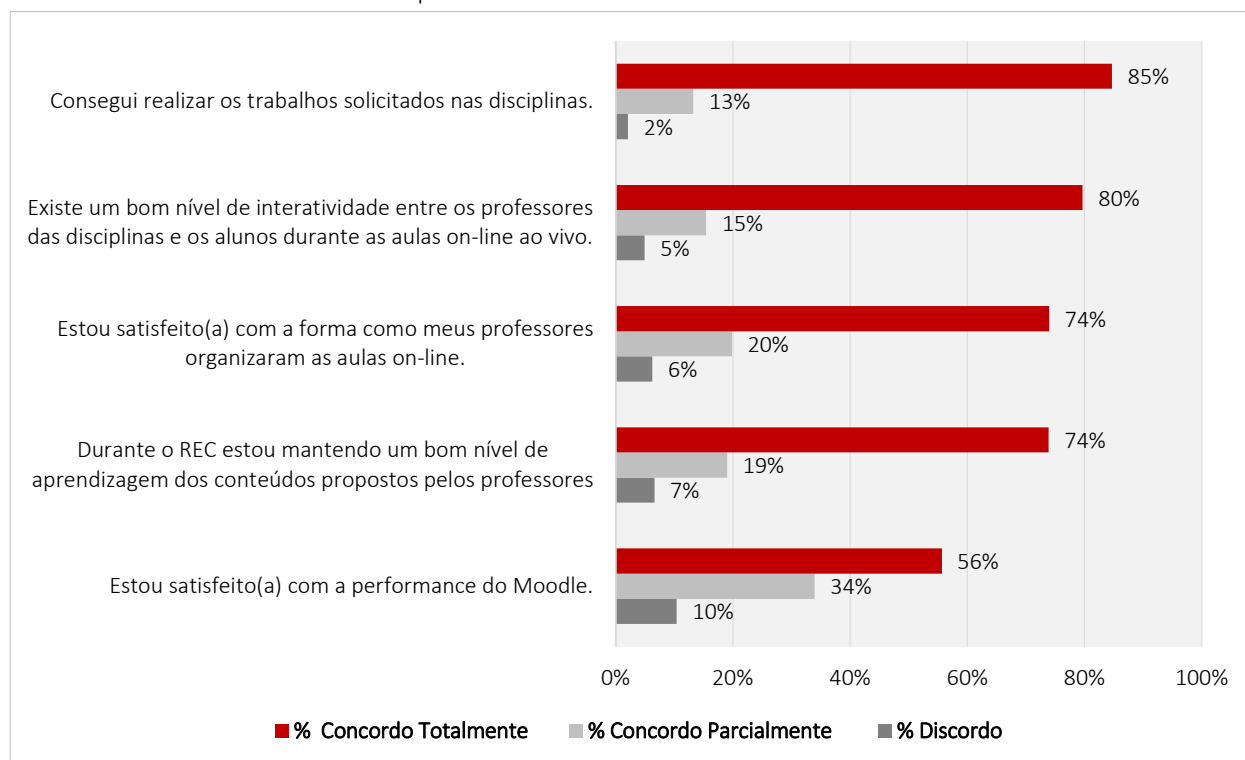
Fonte: Dados da pesquisa.

Em relação ao atendimento da biblioteca, parte dos alunos que discordaram estar satisfeitos com o atendimento da biblioteca, mencionaram o tempo de espera decorrentes dos protocolos implantados devido à pandemia da Covid-19.

### 3.3 Satisfação dos alunos com as aulas *on-line* e seu nível de aprendizagem

Os alunos avaliaram aspectos relacionados às aulas *on-line* e nível de aprendizagem. O Gráfico 5 apresenta os resultados obtidos.

**Gráfico 5:** Assertivas relacionadas aos processos das aulas *on-line* ao vivo



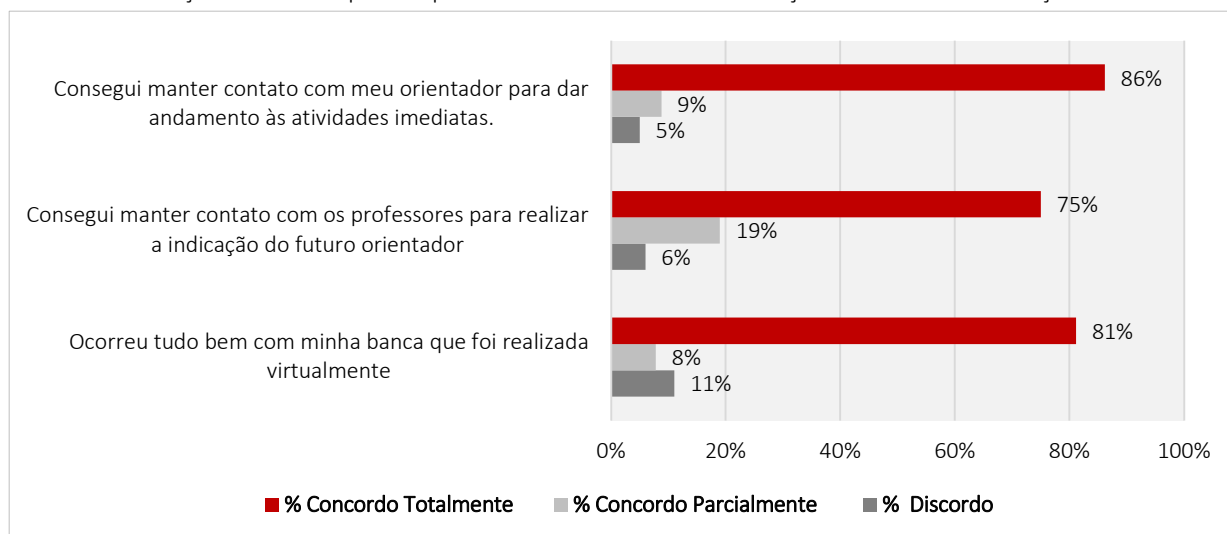
Fonte: Dados da pesquisa.

Como pode ser observado no Gráfico 5, 74% dos alunos concordaram totalmente que estavam satisfeitos com a forma como os professores organizaram as aulas *on-line* e, também, que estavam satisfeitos com seu nível de aprendizagem.

### 3.4 Os processos de orientação e de bancas

Os processos de orientação e de bancas de qualificação ou defesa de teses e dissertações foram realizados de forma remota durante o 1S 2021, devido aos protocolos relacionados à pandemia da Covid-19. O Gráfico 6 apresenta os resultados encontrados na avaliação desses processos pelos alunos.

**Gráfico 6:** Avaliação dos alunos para os processos de bancas e de orientações de teses e dissertações



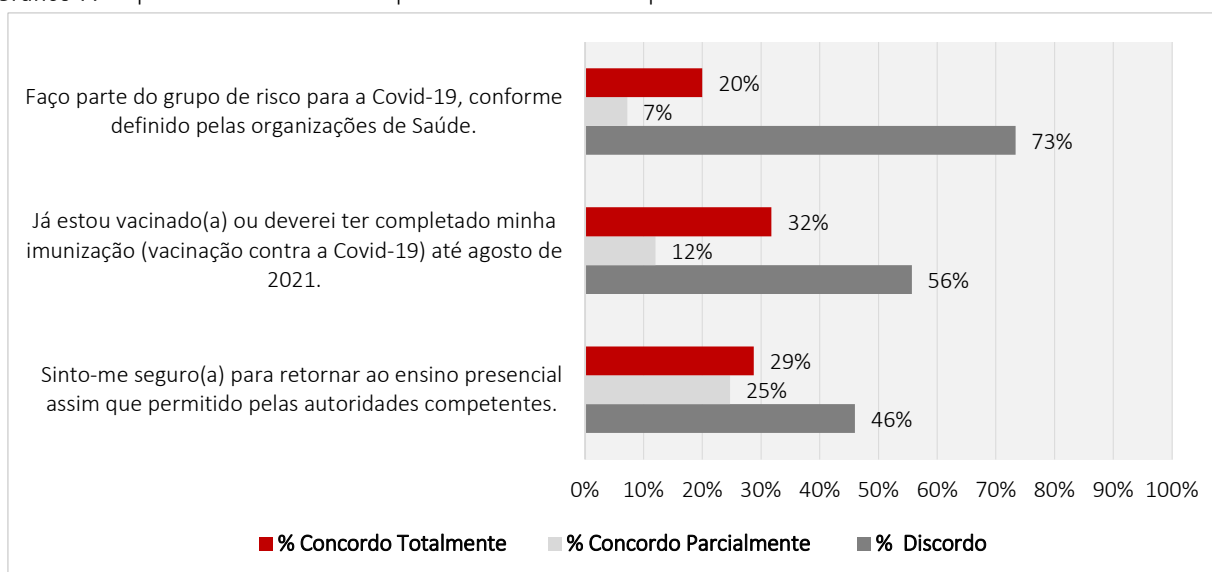
Fonte: Dados da pesquisa.

Como pode ser observado no Gráfico 6, a despeito do trabalho *on-line*, 86% dos alunos concordaram que conseguiram manter contato com seus orientadores. Em relação às bancas, 81% dos alunos concordaram totalmente que ocorreu tudo bem com suas bancas realizadas virtualmente.

### 3.5 A disponibilidade dos alunos para retorno das aulas presenciais

Os alunos indicaram o quanto concordavam com três assertivas relacionadas ao retorno das aulas presenciais. Os resultados estão apresentados no Gráfico 7.

**Gráfico 7:** Disponibilidade dos alunos para retorno ao ensino presencial



Fonte: Dados da pesquisa.



Como pode ser observado no Gráfico 7, 73% dos alunos discordaram fazer parte do grupo de risco para a Covid-19 e, 32% concordaram que estariam vacinados até agosto de 2021. Porém, o percentual de alunos que concordaram sentir segurança para retornar ao ensino presencial foi de apenas 29%.

### 3.6 As sugestões para a continuidade do período de REC

Em uma questão aberta, os alunos puderam fazer recomendações para o processo de REC, caso fosse necessário mantê-lo no segundo semestre de 2021. A Tabela 2 apresenta as categorias identificadas na análise das respostas.

**Tabela 2:** Categorias de sugestões feitas pelos alunos para o 2S 2021, caso seja mantido o REC

Categorias de sugestões	Número de ocorrências	%
Os processos atuais estão adequados	16	30%
Adequar plataforma de aulas remotas	16	30%
Adequar metodologia de ensino para aula remota	6	11%
Melhorar interação entre alunos e professores	5	9%
Melhorar comunicação da UPM com os alunos	4	8%
Disponibilizar gravação de aulas	3	6%
Implantar ensino híbrido, com acesso aos laboratórios	3	6%
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa.

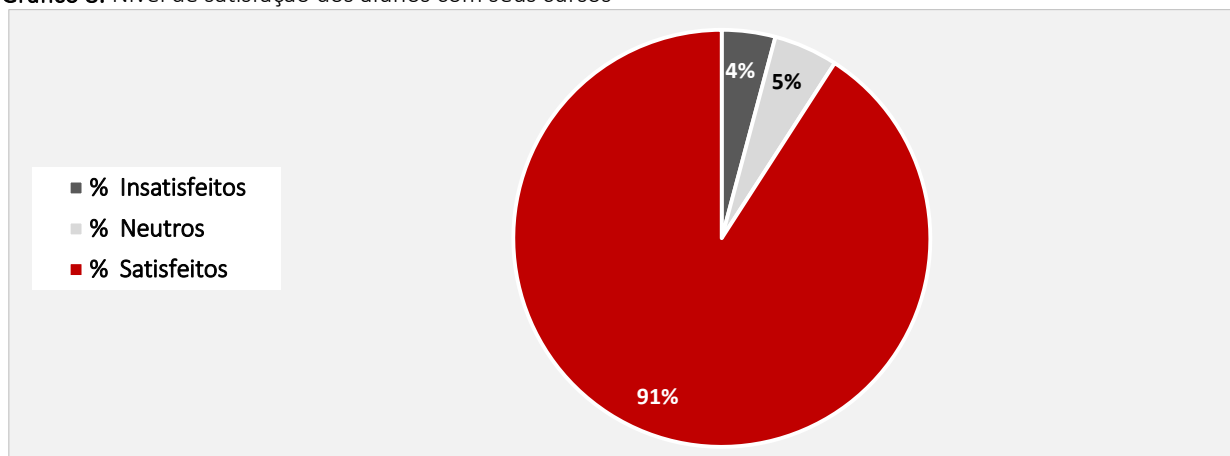
Houve manifestação de 53 alunos (9% do total de respondentes), sendo que destes, 16 alunos responderam que os processos estavam adequados, não sendo necessário nenhuma alteração. Os alunos que mencionaram a necessidade de adequação da plataforma de aulas remotas, comentaram que houve instabilidade na plataforma utilizada pelo professor, o que levou à necessidade de migrar de plataforma durante a aula, entre outros inconvenientes.

Em relação à metodologia de ensino para aula remota, houve menção a aulas expositivas e falta de intervalo. Os alunos que mencionaram a necessidade de implantação do ensino híbrido consideraram que, mesmo mantendo o REC, será necessário permitir acesso irrestrito aos laboratórios para adequada evolução das pesquisas.

### 3.7 Satisfação geral com o curso

O percentual médio de satisfação geral dos respondentes com seus cursos foi de 91%, conforme apresentado no Gráfico 8.

Gráfico 8: Nível de satisfação dos alunos com seus cursos

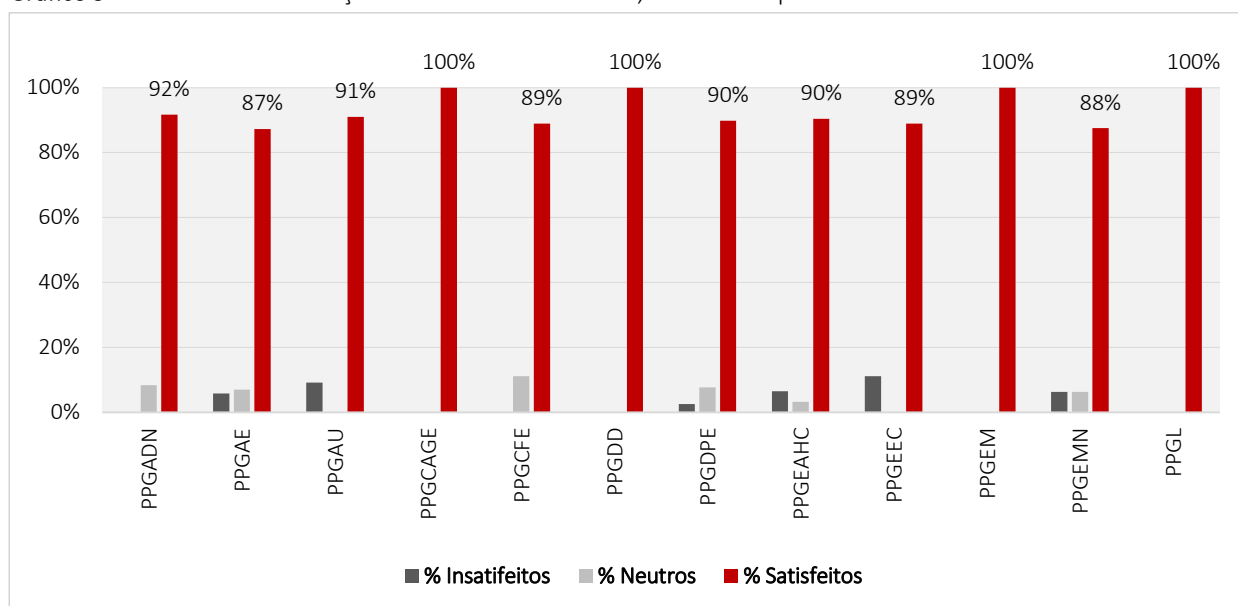


Fonte: Dados da pesquisa.

Como indicado no Gráfico 8, 5% dos respondentes colocaram-se em posição neutra quanto à satisfação com o curso e 4% dos alunos indicaram insatisfação.

O Gráfico 9 apresenta os resultados por PPG.

Gráfico 9: Percentual de satisfação dos alunos com o curso, classificado por PPG



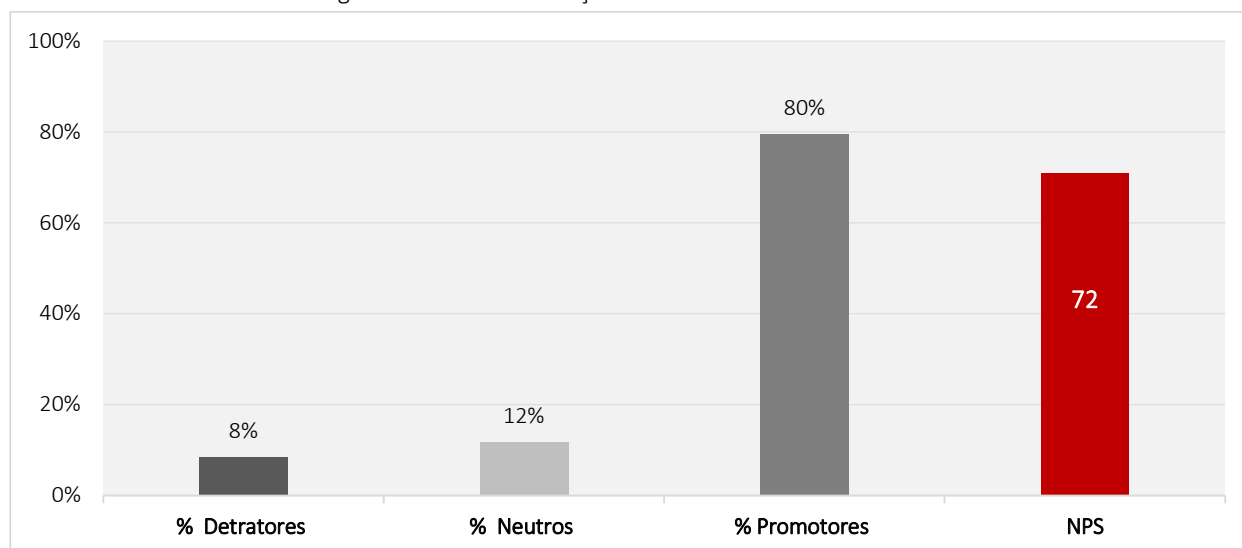
Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme evidenciado no Gráfico 9, 4 Programas obtiveram percentuais de satisfação de 100%: PPGCAGE, PPGDD, PPGE M e PPGL. Os demais obtiveram pelo menos 87% de satisfação dos alunos respondentes.

### 3.8 A lealdade dos alunos à UPM

A última questão proposta aos alunos tinha como objetivo identificar o Net Promoter Score (NPS) dos Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu da UPM. Esta questão possui 11 pontos em uma escala que varia de zero a dez, conforme definido por Reichheld (2003)<sup>1</sup>. Os resultados estão apresentados no Gráfico 10.

**Gráfico 10:** NPS médio dos Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu da UPM



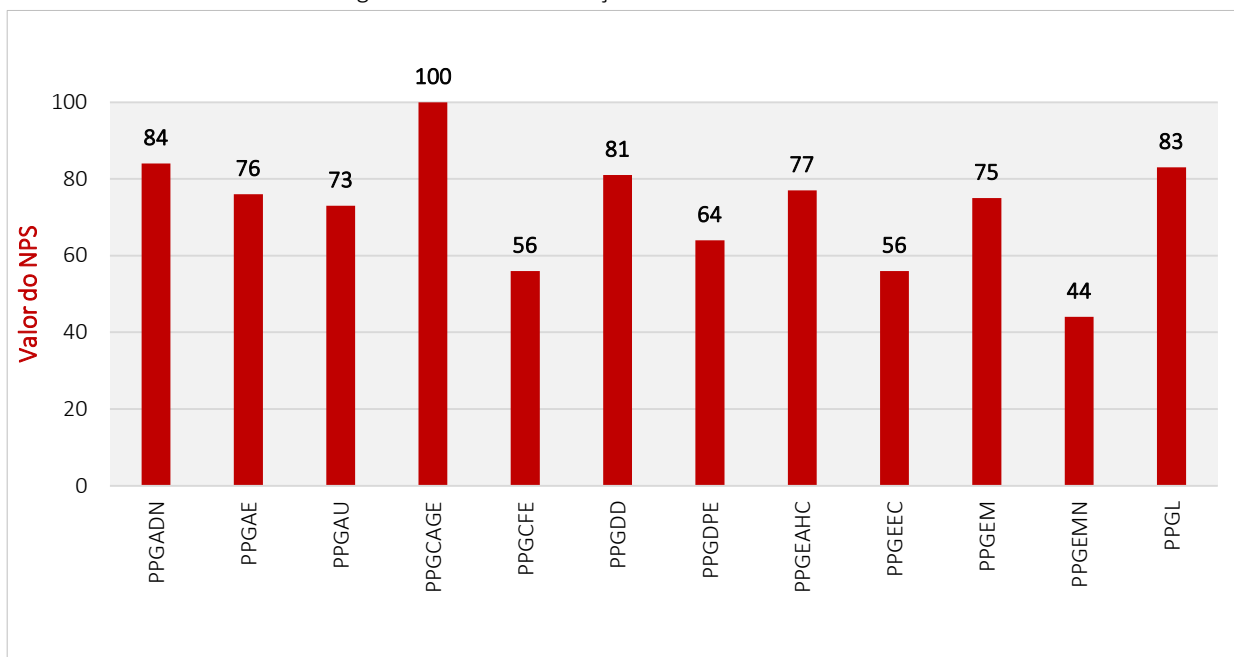
**Fonte:** Dados da pesquisa.

Os resultados obtidos evidenciam que 80% dos respondentes eram promotores da UPM. Isto é, indicariam a UPM para seus amigos e familiares. Já os detratores representavam 8% dos respondentes. Esses dois percentuais levam a um NPS de 72, o que indica, conforme Reichheld (2003), que a UPM possui muitos pontos de destaque, mas ainda tem alguns aspectos que devem ser trabalhados, de acordo com a perspectiva destes alunos. Esses resultados são específicos para os Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu, pois o NPS pode variar, dependendo do nível de cursos em avaliação.

O valor do NPS de cada Programa está apresentado no Gráfico 11.

<sup>1</sup> Reichheld, F. F. (2003), The one number you need to grow, *Harvard Business Review*, 81(12), 46-55. O valor do NPS pode variar de -100 (quando só há alunos detratores) a 100 (quando há somente alunos promotores).

**Gráfico 11:** Valor do NPS dos Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu da UPM



**Fonte:** Dados da pesquisa.

Como indicado no Gráfico 11, o PPGCAGE alcançou NPS de 100, o que indica que o Programa não possui alunos detratores entre os respondentes. O PPGADN é o PPG com o segundo maior valor de NPS, seguido pelo PPGL e PPGDD.

#### 4. Considerações finais

Esta pesquisa teve como objetivo avaliar a satisfação dos alunos dos Programas de Pós-graduação Stricto Sensu no primeiro semestre de 2021, além de obter subsídios para aprimorar o REC, caso fosse necessário continuar com este formato no segundo semestre de 2021.

Os resultados obtidos evidenciam que de forma geral, os alunos estão satisfeitos e adaptados aos processos do REC. Quanto ao retorno ao ensino presencial, a maioria indicou que ainda não se sente seguro, preferindo manter o REC, mas, com acesso aos laboratórios.

O nível de satisfação com os cursos, assim como o NPS, manteve-se no nível de 2020, outra evidência da satisfação dos alunos com os processos de REC.





## Apêndice 1: Questionário respondido pelos discentes

1. Indique o curso de pós-graduação *Stricto Sensu* da UPM onde você está matriculado(a).

Tipo de questão: múltipla escolha, lista suspensa com o nome dos Programas *Stricto Sensu* e diferenciação entre Mestrado e Doutorado.

2. Indique a etapa do curso em que você está matriculado(a).

Tipo de questão: múltipla escolha

- *Stricto Sensu* cursando disciplinas sem orientador definido;
- *Stricto Sensu* cursando disciplinas com orientação em andamento;
- *Stricto Sensu* apenas em orientação.

Por favor, avalie os processos de Regime Excepcional por Contingência (REC) neste semestre.

3. Indique os aplicativos de comunicação utilizados por seus professores para aulas e encontros on-line (ao vivo), classificando-os quanto ao seu nível de satisfação com o aplicativo.

Tipo de questão: escala com 3 posições para cada aplicativo 1- Insatisfeito(a); 2- Parcialmente Satisfeito(a); 3- Totalmente Satisfeito(a).

- Recursos via Moodle (como o BigBlueButton, por exemplo)
- Google Hangouts
- Microsoft TEAMS
- Skype
- Webex Meet
- Zoom Meetings
- Outro
- Não participei de encontros on-line (ao vivo)

4. Se na questão 3 você indicou também a opção "Outro", por favor informe quais aplicativos \_\_\_\_\_

Tipo de questão: Resposta opcional em formato livre.

5. Indique o quanto você concorda com as afirmações a seguir, acerca do processo geral de REC.

Deixe em branco o que não for possível avaliar.

Tipo de questão: escala com 3 posições, sendo: 1=Discordo, 2=Concordo Parcialmente 3=Concordo Totalmente. Resposta opcional.

- a) Recebi todas as informações necessárias sobre esta fase do processo de REC;
- b) Tive informações sobre bancas e consegui operacionalizar a participação como ouvinte (deixe em branco se você não planejou assistir bancas nesse período);
- c) Estou satisfeito com o apoio administrativo de meu curso durante o período de REC;
- d) Estou satisfeito com o apoio administrativo da UPM durante o período de REC;
- e) Estou satisfeito(a) com o atendimento da biblioteca durante o REC.

6. Indique o quanto você concorda com as afirmações a seguir, acerca das disciplinas cursadas durante o período de REC (Essa questão deve ser respondida APENAS pelos alunos que cursaram disciplinas no período de REC).

Tipo de questão: escala com 3 posições, sendo: 1=Discordo, 2=Concordo Parcialmente 3=Concordo Totalmente.

- a) Existe um bom nível de interatividade entre os professores das disciplinas e os alunos durante as aulas on-line ao vivo. (Deixe em branco se você não participou de aulas ao vivo);
- b) Durante o REC estou mantendo um bom nível de aprendizagem dos conteúdos propostos pelos professores;
- c) Estou satisfeito(a) com a forma como meus professores organizaram as aulas on-line;
- d) Estou satisfeito(a) com a performance do Moodle.



7. Indique o quanto você concorda com as afirmações a seguir, acerca das disciplinas cursadas durante o período de REC (Essa questão deve ser respondida apenas pelos alunos na etapa “cursando disciplinas sem orientador definido”):

Tipo de questão: escala com 3 posições, sendo: 1=Discordo, 2=Concordo Parcialmente 3=Concordo Totalmente.

- a) Consegui manter contato com os professores para realizar a indicação do futuro orientador;
- b) Consegui realizar os trabalhos solicitados nas disciplinas.

8. Indique o quanto você concorda com as informações a seguir, acerca da orientação durante o período de REC. (Essa questão deve ser respondida apenas pelos alunos que estão em orientação oficial, ou seja, com orientador já atribuído, nas etapas “cursando disciplinas com orientação em andamento” ou “apenas em orientação”):

Tipo de questão: escala com 3 posições, sendo: 1=Discordo, 2=Concordo Parcialmente 3=Concordo Totalmente.

- a) Durante o REC, consegui manter contato com meu orientador para dar andamento às atividades imediatas;
- b) Minha banca foi realizada virtualmente;
- c) Ocorreu tudo bem com minha banca que foi realizada virtualmente.

9. Indique o quanto você concorda com as afirmações a seguir:

Tipo de questão: Resposta obrigatória. Escala com 3 posições, sendo: 1=Discordo, 2=Concordo Parcialmente 3=Concordo Totalmente.

- a) Faço parte do grupo de risco para a Covid-19, conforme definido pelas organizações de Saúde;
- b) Já estou vacinado(a) ou deverei ter completado minha imunização (vacinação contra a Covid-19) até agosto de 2021;
- c) Sinto-me seguro(a) para retornar ao ensino presencial assim que permitido pelas autoridades competentes.

10. Caso continuemos no modelo remoto no início do próximo semestre letivo, há alguma sugestão que gostaria de fazer? Se sim, por favor, informe a seguir \_\_\_\_\_

Tipo de questão: Resposta opcional em formato livre.

### Sua opinião geral sobre a UPM:

11. Qual seu nível geral de satisfação com o curso até o momento?

Tipo de questão: Resposta obrigatória. Escala de 0 a 10, sendo 0=Totalmente Insatisfeito e 10=Totalmente Satisfeito.

12. Caso queira, justifique sua resposta para a pergunta 11 \_\_\_\_\_

Tipo de questão: Resposta opcional em formato livre.

13. Numa escala de 0 a 10, qual a possibilidade de você indicar a UPM para seus amigos e familiares?

Tipo de questão: Resposta obrigatória. Escala de 0 a 10, sendo 0=Não Indicaria e 10=Certamente Indicaria

14. Caso queira, justifique sua resposta para a questão 13 \_\_\_\_\_

Tipo de questão: Resposta opcional em formato livre.